



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de
trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Elsa Pilar Contreras Enríquez

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera Alejandro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Mgtr. MARIELA GÓMEZ FLORES.

Dr.

Presidente

Dra. GRISI BERNARDO SANTIAGO.

Dr.

Secretario

Dr. ALEJANDRO MENACHO RIVERA.

Dr.

Vocal

Dedicatoria

A mi familia que son el motor y motivo de este esfuerzo para mi superación profesional.

Agradecimiento

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de este objetivo, especialmente a los docentes de la Universidad César Vallejo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elsa Pilar Contreras Enríquez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08456781 con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima, 2015”, Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, junio de 2017

.....

Elsa Pilar Contreras Enríquez

DNI: 08458781

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima”, con el objetivo de determinar la relación entre “Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima, 2017.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones y Capítulo VII Referencias Bibliográficas; asimismo se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor (a)

Índice	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
Antecedentes y fundamentación científica humanística de las variables	27
Justificación	30
1.1. Problema	32
1.2. Hipótesis	33
1.3. Objetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	39
2.4. Tipo de estudio	39
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	45

2.9. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	72
ANEXOS	78
1 Matriz de consistencia	
2 Matriz de validación	
3 Instrumento de recolección de datos	
4 Base de datos de la muestra de estudios	

Lista de tablas

Página

Tabla 1	Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	38
Tabla 3	Distribución de la población y muestra	39
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de maslash	43
Tabla 5	Validación del instrumento por juicios expertos	44
Tabla 6	Coeficiente de confiabilidad de los instrumentos	45
Tabla 7	Distribución porcentual del síndrome de Burnout	48
Tabla 8	Distribución porcentual de la relaciones interpersonales	49
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales.	50
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la competencia.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la integridad.	53
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la apertura.	54
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la identificación	55
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la benevolencia.	56
Tabla 15	Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la relaciones interpersonales	57
Tabla 16	Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la competencia	58

Tabla 17 Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la integridad	59
Tabla 18 Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la Apertura	60
Tabla 19 Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la Identificación	61
Tabla 20 Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la Benevolencia	62

Lista de figuras

Figura 1	Niveles del síndrome de Burnout de los trabajadores de la RENIEC de lima cercado	48
Figura 2	Niveles de las relaciones interpersonales	49
Figura 3	Niveles del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales	50
Figura 4	Niveles del síndrome de Burnout y la competencia	52
Figura 5	Niveles del síndrome de Burnout y la integridad	53
Figura 6	Niveles del síndrome de Burnout y las apertura	54
Figura 7	Niveles del síndrome de Burnout y la identificación	55
Figura 8	Niveles del síndrome de Burnout y la benevolencia	56

Resumen

El presente estudio titulado: El Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, cercado de Lima, 2017. Tuvo como hipótesis general: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima, 2017.

El método utilizado es el hipotético-deductivo que consiste en la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno. La investigación estuvo dirigida a toda la población que constituyó la muestra, es decir 57 participantes de la RENIEC, cercado de Lima, 2015. El tipo de muestra usada fue la no probabilística. Para el recojo de información se usó dos cuestionarios: el Test de Maslach (1986) en un cuestionario adaptado más utilizado para medir la variable y para las relaciones interpersonales también se hizo uso de un cuestionario desarrollado por participantes o trabajadores del ámbito de estudio, cada uno con un sustento teórico; los datos obtenidos fueron transcritos a la base de datos en el programa Estadístico para la Ciencias Sociales (SPSS 21.0) para hallar los resultados de relación.

Palabras Clave: Desempeño laboral, sistema integrado, administración financiera, Red de salud

Abstract

This study titled Burnout Syndrome and interpersonal relationships RENIEC workers, surrounded by Lima, 2017. It had as general hypothesis: There is significant relationship between burnout syndrome and relationships of workers RENIEC, Cercado de Lima, 2017.

The method used is the hypothetical-deductive consisting of observing the phenomenon to be studied, creating a hypothesis to explain this phenomenon. The research was aimed at the entire population that is 57 of the RENIEC, surrounded by Lima, 2015. The type of sample used was not probabilistic. For information gathering Two questionnaires were used: the Test of Maslach of (1986) in an adapted most used to measure the variable and relationships questionnaire also made use of a questionnaire developed by participants or workers in the field of study, each with a theoretical basis; the data were transcribed to the database in the Statistical Program for Social Sciences (SPSS 21.0) to find the results of relationship.

Keywords: work performance, integrated system, financial management, health Network

I. INTRODUCCIÓN

¿Qué es el Síndrome de Burnout?

El síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial. La perspectiva clínica asume el burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral. Los síntomas aparecen en profesionales que brindan atención social, educativa o sanitaria a otras personas en términos de una relación de ayuda, consejo o enseñanza (Gil y Peiro, el burnout síndrome, 1997, p.65)

(Maslach y Jackson, males del clima laboral deficiente, 1986, p.78) trataron de orientar su investigación hacia la identificación de las condiciones ambientales de trabajo que conducen al burnout. Se interesaron en investigar la forma en que el estrés relacionado con el rol laboral puede llevar a una persona a experimentar fatiga mental, a dar un trato "mecanizado" a los clientes y auto percibir disminuida su habilidad para lograr éxito en el trabajo, defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios)

y añaden tres dimensiones características. La primera es el Agotamiento emocional que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.

El Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional es un tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados. Se suele dar en trabajos sociales que implican el trato con personas, a la par de importantes exigencias emocionales en la relación interpersonal, que resultan en un deterioro, desgaste o pérdida de la empatía. Uno de esos grupos vulnerables son los docentes, sobre todo los que presentan antigüedades

superiores a los diez años Se caracteriza por un proceso marcado por el cansancio emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal. (Herbert Freudenberger, el alto costo de los grandes logros, 1980, p2-5)

El cansancio o agotamiento emocional, constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas, Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como persona permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable. La despersonalización, es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y, en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. (Herbert Freudenberger, el alto costo de los grandes logros, 1980, p6-16)

El abandono de la realización personal, es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas. Creando una especie de autoclusión. (Herbert Freudenberger, el alto costo de los grandes logros, 1980, p17-25)

En referencia al síntoma se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas. La primera abarca síntomas psicosomáticos y destacan: dolores de cabeza, fatiga crónica. Úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales. La segunda engloba síntomas conductuales tales como: absentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc. El distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende. la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones emocionales que conforman el tercer grupo sintomatológico. Asimismo, es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su

autoestima. Por último, los autores señalan los síntomas defensivos que aluden a la negación emocional que se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable (Maslach y Pines, males del clima laboral deficiente, 1977, p. 33)

El Síndrome de Burnout. Comprende fases, que lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo¹¹. Los autores proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout: (Edelwich y Archie Brodsky, las etapas del burnout, 1987, p.41)

Etapa de idealismo y entusiasmo, el individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa. (Edelwich y Archie Brodsky, 1987, las etapas del burnout, p.42-50)

Etapa de estancamiento, supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando, el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional. (Edelwich y Archie Brodsky, las etapas del burnout, 1987, p.51-56)

Etapa de apatía, es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos: además, una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos

comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento. (Edelwich y Archie Brodsky, las etapas del burnout, 1987, p.57-66)

Etapa de distanciamiento, la persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción. (Edelwich y Archie Brodsky, las etapas del burnout, 1987, p.67-73)

Como fundamentación científica, técnica o humanística del síndrome de Burnout cuyo término "desgaste psíquico" (burnout) es un estado particular de agotamiento físico y psicológico en los trabajadores y atención de la salud, es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado, de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. (Freudenberger, el alto costo de los grandes logros, 1980, p.15)

Este enfoque defiende que el burnout aparecieron mayor frecuencia, en los profesionales más comprometidos, que en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados. Una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo. (Freudenberger, el alto costo de los grandes logros, 1980, p.17)

Por otro lado, se hace mención a las causas del Síndrome de Burnout, donde surge como consecuencia de situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. El estrés suele tener carácter laboral, primordialmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del Burnout. (Freudenberger, *el alto costo de los grandes logros*, 1980, p.19)

Existen determinados factores que propician el Burnout,

La naturaleza de la tarea

La variable organizacional e institucional

La variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social)

La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

Consecuencias del Burnout, el concepto más importante es que el Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo (acumulación de contacto intenso con consultantes). El proceso incluye: la exposición gradual al desgaste laboral; el desgaste del idealismo, la falta de logros.

Además existen una serie de efectos provocados por este fenómeno: Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía (Compassion Fatigue). Favorece la respuesta silenciosa que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.

En resumen, el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protege al individuo, pero su repetición les agobia y a menudo agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan. Así el sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar. (Jerry Edelwich y Archie Brodsky, 1980, p4)

El síndrome de agotamiento. Es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales

negativas. Alista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.

Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja autoestima. un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos caso psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.

Existen modelos explicativos de Burnout, al respecto (Fernández, 2002, p. 16). Propuso un modelo progresivo del Burnout con cuatro etapas. En la primera, el idealismo y el entusiasmo llevan al trabajador a plantearse expectativas irreales con respecto a lo que puede conseguir con su labor. La segunda, caracterizada por el estancamiento, tiene como elemento fundamental una paralización al constatar la irrealidad de las expectativas, con lo cual el idealismo y el entusiasmo iniciales desaparecen. La tercera etapa, central en el Burnout, es de frustración. La cuarta y última es de apatía y de un sentimiento de vacío que se refleja en la calidad de iniciativa en el trabajo.

Para (Martínez, 2003, p.13) Existen dos fases en el desarrollo del síndrome. La primera fase se puede considerar como leve. inicia con una sensación de angustia, que se va convirtiendo en una sensación de falta de tiempo, dificultades para desconectarse del ámbito laboral; comienzan a manifestarse ideas de culpa al utilizar el tiempo libre; también se dan problemas de concentración en el trabajo, cansancio, irritabilidad; y en casa, dolores de cabeza, insomnio y falta de atención a los deberes del hogar. La segunda fase consiste en el agravamiento de la anterior y, se puede considerar la fase aguda del síndrome, con un descenso en la productividad, en donde invade un intenso sentimiento de frustración, bloqueo mental, apatía, pesimismo, suspicacia; hasta volverse una adicción al trabajo, experimentar despersonalización y pérdida de interés por alumnos y compañeros.

Para explicar la etiología del burnout como respuesta al estrés laboral, se han desarrollado una serie de teorías y modelos, alguno de los cuales pasamos a revisar:

Modelo desde la teoría socio cognitiva del yo. Este modelo se basa en los planteamientos de (Bandura, 1989, p.18), y sostiene que existen procesos de asociación por los cuales las representaciones simbólicas se traducen en acciones. De acuerdo con esto, los modelos para explicar la etiología del síndrome de Burnout señalan que:

Las cogniciones de las personas influyen en lo que perciben y hacen, y se modifica por los efectos de las acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

El grado de seguridad de la persona en sus propias capacidades determinará el empeño que la persona pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés que acompañan la acción.

Dentro del modelo de competencia social, (Harrison 1983, en Gil y Peiró, 1997, p.20) sostiene que la competencia y la eficacia percibidas son los principales factores asociados a este síndrome. Señalaba que las personas que trabajan en servicios de ayuda están muy motivadas para ayudar a otros y tienen un sentimiento elevado de altruismo. En el entorno laboral, las personas se encuentran con factores de ayuda que facilitan la actividad del sujeto o factores barrera que la dificultan. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales. Si en el entorno existen factores de ayuda esta efectividad crecerá y aumentarán los sentimientos de competencia social del sujeto. De este modo, los sentimientos de eficacia aumentarán, influyendo positivamente en la motivación para ayudar. Sin embargo, cuando las personas encuentran factores de barrera, en el entorno ocurrirá una disminución de los sentimientos de eficacia, ya que el sujeto no logra conseguir sus objetivos, afectando de manera negativa la esperanza de conseguirlos.

Si esta situación se mantiene en el tiempo, surge el síndrome de burnout, el cual, a su vez, facilita el desarrollo de los factores barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar.

Modelo de (Thompson, Page y Cooper, 1987, p.21). Los autores señalaban que la etiología del síndrome está relacionada con cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia de las personas, expectativas de éxito de la persona, y los sentimientos de autoconfianza de la persona.

La autoconciencia se considera fundamental en la etiología del síndrome y es entendida como la capacidad del sujeto de autorregular sus niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo.

El reconocimiento de las discrepancias percibidas entre demandas y recursos puede intensificar el nivel de autoconciencia en algunos sujetos, lo que afectará negativamente su estado anímico, causando también una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo. (Thompson, 1993, p.12)

Para (Maslach y Jackson 1981, p.23). De las características sintomatológicas, desde una perspectiva psicosocial, puede ser abordado como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas.

Tenemos entonces que el Burnout se caracteriza sintomatológicamente:

Como estado: “Agotamiento emocional: ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación y cierto abatimiento depresivo.

Sentimiento de inadecuación profesional: El sujeto se siente en dificultades o impotente para responder a las distintas y cambiantes facetas del desempeño de su tarea. Este mismo hecho repercute en la aparición de una autoimagen, que oculta, la falta de competencia y un deseo de cambiar de puesto, en muchas ocasiones hacia arriba en el escalafón, bajando su rendimiento y la calidad de sus prestaciones.

Bajada o pérdida de la autoestima profesional: Esta, evidentemente, repercute en la autoestima personal, aumentando frente a ella el distanciamiento con compañeros y usuarios, ante los que con frecuencia se presentan autodefiniéndose como híper competentes.

Modificación de los modos de relación con los compañeros de trabajo y los usuarios de los servicios: Nos encontramos con que la relación pone de manifiesto componentes de inhibición, frialdad y distancia, al tiempo que se convierte en acusatoria hacia los demás de los deterioros en el trabajo; suelen aparecer descalificaciones masivas e inadecuadas de compañeros y usuarios, también se ha detectado el empleo, en ocasiones, de formas de humor más o menos sarcástica.

Aumento de la percepción y de la expresión de insatisfacción en el trabajo: Se detectan situaciones de sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles, quejas salariales fuera de contexto y todo ello común esfuerzo racionalizador en su expresión pero inoperante para su abordaje.

Conflictos interpersonales: En ellos aparece como común denominador la insensibilidad y la hostilidad más o menos encubierta. Estos conflictos pueden orientarse tanto, hacia los compañeros como hacia los usuarios y en situaciones más extremas invadir otras esferas tanto del organigrama como extra laborales. (Maslach y Jackson 1981, p.25).

Alteraciones físicas y comportamentales: En ocasiones pueden aparecer síntomas del tipo: insomnio, cansancio excesivo, dolores de cabeza y otros, así como aumento en el consumo de tabaco, café, fármacos, agresividad tanto con compañeros y/o usuarios como familia, vecinos"(Olabarria, 1995, pp. 189-190).

Como proceso:

Definen el burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental (respuesta emocional inadecuada). Se entiende el síndrome como resultado de la exposición crónica ante una presión emocional (estrés), durante prolongados períodos de tiempo (proceso). (Pines, aronson y Kafry, 1981, p.33)

(Maslach y Pines, 1977, p.22), insistieron en la necesidad de prevención del síndrome de desgaste, pues éste hacía perder sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia sus clientes, a quienes podrían dirigirse con una actitud cínica y deshumanizada. Se constataría también un descenso de su compromiso laboral.

Para muchos, los cambios traen consigo las oportunidades que esperaban de obtener un trabajo más gratificante y satisfactorio y de forjarse una vida mejor. Para otros, los cambios son fuente de inquietud en incertidumbre y vienen a cerrar más que a abrir las posibilidades de mejora de las condiciones de vida y la salud del trabajador que muchas veces le perjudica dentro de su ámbito personal y profesional sea por fatiga o estrés laboral.

Este contexto, ha conllevado a ejecutar una investigación cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima Cercado (RENIEC), año 2017. Implicó para el estudio, adaptar un cuestionario con el test de Maslach y otro, cuestionario para la variable relaciones interpersonales para hallar la recolección de datos necesaria de una muestra de participantes. Dicha información fue tabulada y analizada estadísticamente hasta hallar resultados. Estos, fueron contrastados con la hipótesis y obtener respuestas hasta finalmente conseguir conclusiones definitivas. Expuestos estos puntos que dan fundamento a esta investigación, a continuación se expone la estructura de la tesis, el mismo, que se divide en 8 capítulos:

El capítulo I, trata de la introducción de la investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como los antecedentes; la fundamentación científica técnica o humanística; la justificación desde el aspecto teórica. Práctica, y social; problema, de igual manera, las hipótesis, los objetivos general y específicos de la investigación.

El Capítulo II, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican las variables; la operacionalización de la variables, metodología, el tipo y el diseño de la investigación, el método, Población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validación y confiabilidad y el método de análisis de datos y los aspectos éticos que corresponde.

El Capítulo III Contiene los resultados, es decir, la descripción e interpretación de los datos recogidos, se procesó la información y se halló las inferencias estadísticas.

El Capítulo IV, Están la discusión de los resultados contrastando con los antecedentes y la fundamentación científica del estudio, verificando el cumplimiento de las teorías.

El Capítulo V, en este capítulo se menciona las conclusiones a las que se arribó el estudio.

El Capítulo VI, se presenta las respectivas recomendaciones para la mejora y los estudios posteriores, demostrando la mejora en las relaciones interpersonales una vez puesto en práctica las recomendaciones.

El Capítulo VII, plasman las referencias bibliográficas

El Capítulo VIII se incorpora los anexos.

Antecedentes

A continuación se presentan los antecedentes de estudio, puesto que como todo estudio fue necesario conocer los estudios ya realizados en función a las variables en estudio.

En referencia a los antecedentes de estudio se tuvo en cuenta a

Oramas (2013. *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*¹¹, tesis de bachiller, Escuela Nacional de salud de los trabajadores de la Habana Cuba). (acceso 4 de diciembre 2016) llegó a las conclusiones siguientes reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado. El agotamiento emocional fue la dimensión del Burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral e inversa con el Burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas.

El Burnout en los docentes masculinos se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos "tríada del desgaste"), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el Burnout al proceso del estrés laboral; y una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal. Congruente con la mediación de variables de la personalidad.

Jiménez (2011 *El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala*, tesis de grado, universidad Rafael Landívar). (Acceso 1 de diciembre 2016) utilizó como sujetos de estudio a un universo de 79 trabajadores, de diferente género. Clase social, edad y estado civil. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de Burnout existente en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala; para obtener los datos, utilizó como instrumento de medición, el cuestionario Arias de Burnout, que consta de 19 preguntas y su fin es medir el cansancio o desgaste profesional de la persona a quien se le aplica. El tipo de investigación básica fue la descriptiva, en el

Desarrollo de la investigación se mencionó que este síndrome. No sólo se produce por sobrecarga laboral, sino puede deberse también a un manejo inadecuado del tiempo. Con todos los datos obtenidos,

comprobó que los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial, manejan un nivel promedio de Burnout.

Salguero (2010), *La determinación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado*. (Tesis de grado, universidad Rafael Landívar). (acceso 1 de diciembre 2016) utilizó una muestra de estudio de 201 colaboradores, comprendidos entre las edad de 20 a 55 años, de diferente estado civil, con una experiencia laboral desde los 0 meses a más de 10 años de antigüedad. El objetivo de la investigación fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en dos plantas que se dedican al envasado de bebidas. El instrumento que utilizó fue el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). La investigación fue de tipo descriptiva. Dentro del estudio se menciona que el Síndrome de Burnout suele afectar a sujetos que están inmersos en un trabajo rutinario como consecuencia a un estrés laboral agudo causado por la monotonía de la labor diaria. El estudio concluyó que el 11 o/o de los sujetos de estudio padecen del Síndrome de Burnout y así demuestran altos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y bajo nivel en la dimensión de realización personal. Con todo esto se recomendó realizar un programa de rotación de puestos dentro de la misma jerarquía para que las personas no caigan en la rutina y además aprendan nuevas funciones, así también revisar de forma individual los casos que presentan el Síndrome de Burnout para determinar las causas concretas y de esta manera favorecer el tratamiento para el mismo.

Terreros (2011, *Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Público Ramiro Priaté Priaté de Chosica*. Tesis de grado, universidad cesar vallejo). (Acceso 6 de enero del 2017). La principal conclusión a que arribó este estudio fue que: Existe una asociación moderada significativa entre las variables clima institucional y desempeño docente debido a que se obtuvo un r 0,478. Sin embargo, es preciso aclarar que al separar estudiantes de docentes se llegó a la conclusión que existe asociación entre las variables clima institucional a nivel estudiantes con un r de

0,760 y 0.000 de significancia, pero no hay relación entre las variables de estudio a nivel docentes debido a que se obtuvo un r de 0,050 y significancia de 0,752. (p.156)

Mescua (2010), el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones públicas del nivel secundario de Pichanaqui-Chanchamayo en el año 2010. (Tesis de maestría, universidad Enrique Guzmán y Valle). (Acceso el 10 de enero del 2017) Encontrando como resultado: El coeficiente de correlación de

Pearson 0,860 correlación positiva fuerte para la hipótesis general, las hipótesis específicas fueron planteadas por el cruce de las

dimensiones de la variable 1 con la variable 2 desempeño docente, donde la tercera hipótesis obtuvo relación lineal significativa muy fuerte con un $r = 0,8506$, mientras que la hipótesis 1, obtuvo un $r = 0,3919$ correlación positiva débil y las

hipótesis 2 y 4 obtuvieron una relación positiva media con valores de $r = 0,04792$ y 0.496 , confirmándose todas las hipótesis de estudio.

Justificación

Justificación teórica, el estudio hizo uso de diversas teorías y estudios que han sustentado las bases teóricas de la investigación, asimismo, genera reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente de las variables de estudio, así como el de confrontar teorías, resultados, hacer desarrollar conocimiento.

Justificación práctica, ante esta problemática que es el Síndrome de Burnout que muchos profesionales de una organización pública lo padecen y lo desconocen, con dicha investigación realizada a directivos y jefes de área y demás servidores serán beneficiados con los aportes que incorpora el estudio en cuanto a la determinación alcanzada, así la información diagnosticada podrá hacerse uso para cualquiera de las decisiones que pudieran tomarse.

Justificación social. ya que a través de esta investigación se pretende proporcionar insumos, e informes como respuesta a las necesidades de los ciudadanos en especial a los profesionales que padecen el Síndrome de Burnout, en pro de una sociedad saludable y mejor informada con visiones y acciones positivas y optimistas hacia el futuro. Por lo mismo, la importancia radica en dar a conocer a las organizaciones tanto públicas y privadas, a la sociedad, que existe la posibilidad de mejorar sus limitaciones y falencias hacia un punto de vista positivo, y que a partir de esas inexactitudes impulsar a tomar nuevas decisiones que conduzcan a la mejora continua y al éxito educacional de los niños, adolescentes en la edad escolar; y en los maestros, la posibilidad de ver que cada profesional tiene limitaciones y carencias así como formas de ser.

Justificación jurídica, se manifiesta que la investigación se sustentó en el marco legal que establecen las Leyes, Decretos, Resoluciones Ministeriales y demás normas, emitidas por el Gobierno Nacional, partiendo de la actual Constitución Política del Perú, que en su título I y capítulo, 1 se refiere a la persona, sociedad y sus derechos fundamentales; Ley N° 28044, Ley General de Educación, que en su Art. 3 menciona del derecho de las personas a una educación de calidad y a la responsabilidad de participar en su desarrollo al D.S. N° 011- 2011 - ED Reglamento de la Ley general de Educación; a la Ley 28628: Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas; su Reglamento: el D.S. N° 004-2006-ED. y su Decreto Supremo N° 013-2004-ED;

El Diseño Curricular Nacional 2009 (aprobado por R.M. N° 0440- 2008-ED), donde se establecen las áreas curriculares, las competencias, capacidades, niveles de logro, entre otros aspectos relacionados con el rendimiento académico de los estudiantes; de igual manera se toma en consideración la Ley N° 23733: Ley Universitaria, en su Art. 2°, numeral b precisa que es un fin de la universidad el realizar investigación en las humanidades, las ciencias y las tecnologías y fomentar la creación intelectual y artística; en el Decreto Log. N° 882, Ley de Promoción de la inversión privada en Educación, dentro de la cual está comprendida la Universidad César Vallejo.

Justificación metodológica, los métodos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad constituyen herramientas de investigación. Asimismo el presente trabajo pretende hacer una investigación usando el método científico en este contexto y será un instrumento para las futuras investigaciones, que tengan la posibilidad de ampliar con mayor profundidad el tema del nivel de rendimiento académico y que contribuyan a la solución de este problema.

Justificación epistemológica. El estudio se justifica epistemológicamente en la medida que va a crear conocimiento a partir del diagnóstico referido a la relación que tiene el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales, cuyo diagnóstico sirve para tomar decisiones asertivas.

1.1. Problema

Frente al contexto descrito en la realidad problemática se menciona la siguiente formulación de los problemas.

Problema General

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

Problema específico 4

Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la identificación organizacional de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017?

1.2. Hipótesis

Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Hipótesis específicos 4

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la identificación de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación del síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación del síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación del síndrome de Burnout y benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación del síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación del síndrome de Burnout y la identificación de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables:

Variable N°1. Síndrome de Burnout

Es síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, es causado, por estresores organizacionales y se puede desarrollar en personas cuyo objeto de trabajo son también personas que provoca en el trabajador una tendencia a tratar a sus clientes de una manera desprendida y deshumanizada; se refiere al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicio donde se manifiesta a través de un agotamiento emocional, luego una falta de protección de sí mismo o despersonalización y una falta de realización personal (Cueva y Sandoval, el burnout síndrome, 1997, p.67)

Variable N° 2. Relaciones interpersonales.

Finalmente para el estudio se ha tomado los conceptos de la Revista Electrónica Social (2016) afirma en referencia a las relaciones interpersonales, Las relaciones interpersonales son las interacciones en las que el individuo entra en un intercambio más fluido con otras personas ya sea de amistad o de trabajo y hay respeto mutuo de opiniones, expresado con buena competencia, buena integridad, apertura para todos, identificación y benevolencia organizacional. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida (p.t).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Cansancio emocional	Estar exhausto	1,6 2, 8	5=siempre 4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca	Alta [78- 105]
	Grado de demandas de trabajo	3, 13 14.		
Despersonalización	Grado de Actitudes de frialdad	5,10 1, 15		Regular [49 - 77]
	Grado de distanciamiento	22		
Realización personal	Grado de Autoeficacia	,7, 9,12		Bajo [21 - 48]
	Grado de Realización	17,18 19,21		

Fuente: elaboración propia.

Definición operacional: La variable síndrome de Burnout se operacionalizó con las dimensiones Cansancio emocional constituido por 3 indicadores constituido por 7 ítems, la dimensión despersonalización con 2 indicadores, constituidos por 5 ítems y la dimensión realización personal conformado por 2 indicadores todo ello con 7 ítems respectivamente.

En concordancia con (Hernández, Fernández y Baptista 2010), la operacionalización es la estructuración de una variable en sus componentes con la finalidad de ser analizado a profundidad desde sus características abstractas al nivel de observación empírica, para ello es necesaria la esquematización del fenómeno a ser estudiado dentro del campo o contexto donde se produce el hecho.

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable relaciones interpersonales

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
COMPETENCIA	Toma de iniciativas	1 al 5	5=siempre	baja (5-11)
	Expresa seguridad y autoconfianza.			regular (12-18)
INTEGRIDAD	Manifestación de habilidades y fortalezas	6 al 10	4=Casi siempre	alta (18-25)
	Fomento de buenas vibras.		3= a veces	Mala (5-11)
	Directivos actúan con coherencia y asertivamente.		2=casi nunca	Moderada (12- 18)
	Directivos y trabajadores cultivan la justicia.		1=nunca	Buena (18-25)
APERTURA	Grado de confianza para expresar sentimientos.	11 al 15		Mala (5-11)
	Opiniones y sugerencias por trabajadores tomadas en cuenta.			Moderada (12- 18)
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	Trabajadores se integran a equipos de organización.	16 al 22		Buena (18-25)
	Grado de identificación con la institución.			Mala (5-13)
	Se promueve organización de los involucrados en el trabajo.			Moderada (14- 22)
	Compromiso con el trabajo.			Buena (22-30)
BENEVOLENCIA	Grado Aceptación	23 al 28		Baja (5-13)
	Grado Confianza			Regular (14- 22)
	Grado Lealtad			Alta (22-30)
	Grado Solidaridad			

Fuente: Elaboración propia

Para la variable se operacionalizó con las dimensiones competencia conformado por 5 indicadores (con 5 ítems), integridad conformado por 3 indicadores (con 5 ítems), apertura constituido por 3 indicadores (conformado por 5 ítems), integridad conformado por 3 indicadores (con 5 ítems), identificación organizacional constituido por 3 indicadores (conformado por 6 ítems) y Benevolencia conformado por 4 indicadores (con 6 ítems).

2.3. Metodología

Para el presente trabajo se hizo uso del método científico, con un enfoque cuantitativo dado que el objeto de la investigación consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo.

Asimismo, se hizo uso del método hipotético deductivo. En ese sentido se inicia con el planteamiento de la hipótesis y su correspondiente prueba con datos recolectados de manera directa. En tal sentido la investigación se realiza siguiendo los siguientes pasos: Adaptación de Instrumentos cuestionario para los participantes en relación al Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales, aplicación de instrumentos, previa explicación y/o orientación del desarrollo del cuestionario, consolidar datos, llevarlos análisis estadístico para obtener resultados y hallar las conclusiones para las recomendaciones finales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p12).

Con el uso del método hipotético-deductivo, el estudio consistió en formular teorías o conjeturas que nunca pierden su carácter hipotético y en deducir de ellas las consecuencias observacionales que puedan ser confrontadas con los hechos. De esta confrontación surgirá o bien la refutación de la teoría o bien la corroboración provisional de la misma” (Popper, 1994, p.2).

2.4. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es del tipo básica, ya que el estudio tiene como finalidad mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, asimismo, sirve de fundamento para otras investigaciones o el surgimiento de las mismas” (Sierra, 2007, p. 32).

Asimismo, el estudio es de nivel descriptivo, que, de acuerdo a Hernández (2010, p.48), las investigaciones descriptivas buscaron especificar las propiedades,

características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno tal como se presentan sometidos a un análisis.

Además es de nivel correlacional porque se ha centrado en medir el grado de relación de las variables desempeño laboral y el sistema integrado de administración financiera. Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

2.5. Diseño de estudio

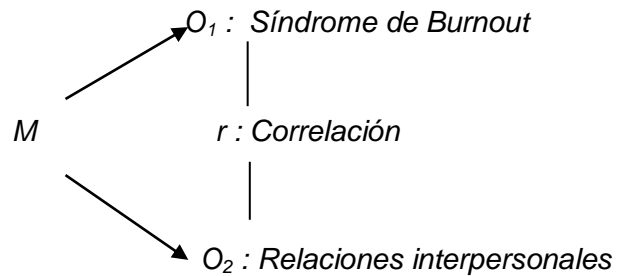
Por el diseño es no experimental correlacional, transversal o transeccional, ya que no existió manipulación de variables, en ese sentido, el diseño mencionado como manifiesta Zaldivar (2011), no son investigaciones de causa y efecto; la estadística solo demostrará dependencia entre ambas variables basándose en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador, que a diferencia de las investigaciones experimentales hay condiciones o estímulos a los cuales se exponen los sujetos en estudio. Los estudios correlacionales miden dos o más variables que se pretenden identificar si están o no relacionados en el mismo sujeto y después se analizaría la correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p 167).

En este sentido, el presente estudio de investigación tiene como propósito determinar si la variable síndrome de Burnout tiene alguna relación con las relaciones interpersonales de la RENIEC del cercado de Lima periodo 2015.

Asimismo, la investigación se ubica dentro proceso transeccional, donde se han recogido los datos en un solo momento o período único, cuya intención es detallar las variables y analizar la correlación e incidencia en un momento dado. Así, se decide optar por el diseño obtenido.

El siguiente esquema corresponde a este diseño:

Esquema: Estudio Correlacional.



M = 57 trabajadores de la RENIEC de Lima cercado, 2015

O₁ = Observación sobre el Síndrome de Burnout

O₂ = Observación sobre las Relaciones interpersonales.

r = Relación entre variables.

2.6. Población y muestra.

2.6.1. Población

La población estuvo conformada por 68 trabajadores del Registro Nacional de Identificación. (RENIEC) de Lima Cercado En tal sentido bajo los fundamentos de Hernández et al (2006) se define como una población finita.

Muestra: en el estudio se determina como una muestra Censal por ello se tomó a toda la población como muestra para el estudio, se usó la muestra no probabilística en la investigación. Por tanto la muestra total se compone:

Tabla 3

Distribución de la población y muestra

CARGOS	TOTAL
Directivos	10
Trabajadores	47

En tal sentido se determina como una muestra censal intencional dado que los gerentes y los servidores ya están agrupados según registro de personal CAP.

Para los criterios de selección de la muestra para el estudio se estableció que los participantes sean homogéneos, no existió criterios de exclusión.

2.7. Técnicas e Instrumento de recolección de datos:

2.7.1. Técnica:

La encuesta como técnica, Para el estudio, se hizo uso de la encuesta, dicha técnica es una de las estrategias de recogida de datos más conocida y practicada, basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas. (Abril, 2010, p.58).

2.7.2. Instrumento

Para el proceso de recopilación de los datos se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos diseñados para tal fin en base a la operacionalización de la variable, la misma que se procedió mediante el sistema de validez y confiabilidad.

En la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, Basándose en lo expresado, por Carrasco (2009. citado por Gamarra (2011, p. 77), el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas y que las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. En ese sentido se detalla lo siguiente:

Para la Variable 1: Síndrome de Burnout, se adaptó el Test de Maslach (1986), en un cuestionario, que es el instrumento para medir la variable mencionada.

A dicho instrumento se le asignó escalas y/o categorías todos los días (TD), una vez a la semana (US), una vez al mes (UM), pocas veces al año (PA) y nunca (N); asimismo, el instrumento mencionado estuvo constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes los servidores de la RENIEC, referente a su labor frente a sus estudiantes y cuyo objetivo fue medir el desgaste profesional. El instrumento constituye 5 ítems y valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, y con la de realización personal lo compone de 8 ítems y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Finalmente se menciona que según el número de ítems en referencia a cansancio emocional lo constituyen el 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16; con lo de despersonalización lo conforman los ítems 5, 10, 11, 15, 22; y con lo realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según lo siguientes rangos hará uso del Test de Malash. Asimismo, se considera la ficha técnica del Test adaptado.

Tabla 4 *Ficha Técnica del instrumento de la variable Síndrome de Burnout.*

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout
Autora	Cristina Maslach
Tipo de material	Test para medir el Síndrome de burnout
Publicación	Madrid TEA 1997
Adaptación	Fredy Cueva Flores, Antonio Sandoval Durand.
Administración	Individual y colectiva
Duración	Variable entre 10 a 15 minutos
Aplicación	Profesores (adultos) de la RED N° 16 de la UGEL 02, Lima
Finalidad	Evaluación del Síndrome de cansancio emocional (Estrés)
Tipificación	Baremos en puntuaciones percentiles y típicas en una muestra de una población general, estadísticos descriptivos de un grupo de población asistencial.

Fuente: Creación propia.

Para la variable 2: Se construyó un cuestionario, constituido por 28 interrogantes, lo conformaron 5 dimensiones; la dimensión Competencia (conformado por la

preguntas 1, 2, 3, 4,5,);la dimensión integridad (conformada por las preguntas 6,7,8,9,10), apertura (conformado por la preguntas 11,12,13,14,15); dimensión identificación organizacional (conformada con las preguntas16,17,18,19,20,21,22); y benevolencia (conformada por los ítems 23, 24, 25,26,27 28)

2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento

De la validación del instrumento

Para validar los instrumentos de ambas variables se contó ante la opinión de personal docente que por su experiencia profesional hizo aportes para mejorar y obtener así un instrumento más fiable para la aplicación respetiva de los resultados previstos. De esta manera, el documento fue revisado y obtenido la calificación cualitativa de que los instrumentos deben ser aplicable.

Tabla 5

Validación del instrumento por juicio de expertos

Nº	Experto	Especialista	Calificación instrumento
Experto 1	Alejandro Menacho Rivera	Docente del curso	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

De la Confiabilidad

En la presente investigación se ha utilizado el alfa de Cronbach, que es el indicador más frecuente del análisis para instrumentos politómica. Este coeficiente determina la consistencia interna de una escala analizado la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala.

En ese sentido, el criterio de confiabilidad del instrumento que se determinó en la presente investigación, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de

varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad estuvo dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos, Síndrome de Burnout y desempeño laboral docente

<i>Síndrome de Burnout</i>		<i>Relaciones interpersonales</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,819	22	,931	28

Fuente: Creación propia.

De la tabla, se observa que el grado de confiabilidad de los instrumentos de Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales determinado por la técnica de Alfa de Cronbach es de 0.819 y 0.931 respectivamente, lo que significa que el instrumento presenta alto grado de confiabilidad, por lo que se ha sugerido la aplicación de los instrumentos para la presentación de resultados respectivos método de análisis de los datos

2.8. Métodos de análisis de datos.

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva permitiendo determinar la asociación entre dos, se construyó dimensiones para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales

Se realizó la introducción de los datos de cada instrumento en la “matriz base”, se procesó y analizó la información de manera automática utilizando, además del software señalado anteriormente, una computadora de última generación. Y para la prueba de correlación se determinó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de participantes, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

Nivel de significación

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.

Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 21.0 para hallar las frecuencias descriptivas, y la prueba inferencial de prueba de hipótesis con la finalidad de analizar la relación entre las variables de desempeño laboral y el sistema integrado de administración financiera.

2.9. Aspectos éticos

Para el estudio se toma en cuenta lo siguiente: respeto a las fuentes bibliográficas citando a su autoría así como la transcripción tacita de las citas sin manipulación deliberada. Información del anonimato de los encuestados respetando su condición moral y ética.

III. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados se asumirán las puntuaciones del variable síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales el cual se ha establecido niveles y rangos para su presentación.

4.1.1. Niveles descriptivos de las variables de estudio

Tabla 7

Distribución porcentual del nivel síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	8,8	8,8
	MODERADO	24	42,1	50,9
	ALTO	28	49,1	100,0
	Total	57	100,0	

Fuente: base de datos

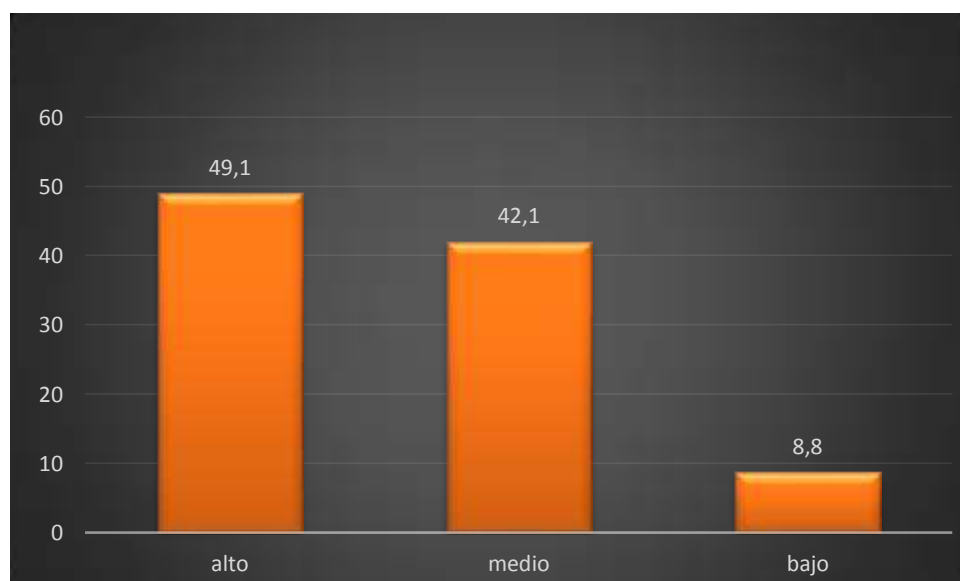


Figura 1. Niveles del síndrome de Burnout de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

En cuanto al resultado general descriptivo de la variable 1 de estudio, se tiene que solo el 8,8% de los encuestados perciben que existe un nivel bajo del síndrome de Burnout, el 42,2% manifiesta que existe un nivel moderado del síndrome y el 49,1% percibe que el nivel del síndrome de Burnout es alto en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 8

Distribución porcentual de las relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	35	61.4	61.4
	REGULAR	12	21.1	82.5
	BUENA	10	17.5	100,0
	Total	57	100,0	

Fuente: base de datos

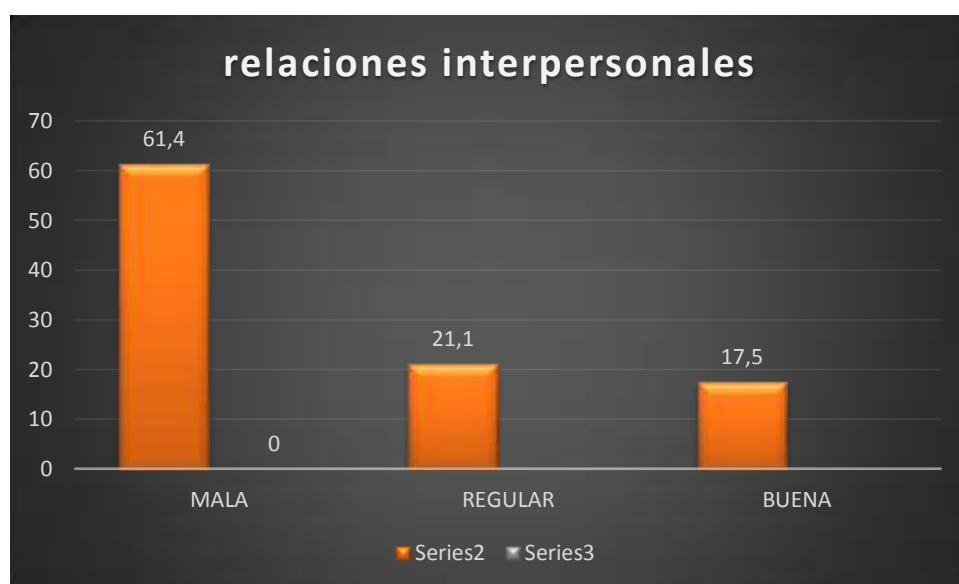


Figura 2. Niveles de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

En cuanto al resultado general descriptivo de la variable 2 de estudio, se tiene que el 61.4% de los encuestados perciben que las relaciones interpersonales es mala, el 21.1% manifiesta que estas relación es regular y el 17,5% manifiesta que las relaciones están en un nivel bueno en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

4.1.2. Niveles comparativos entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales.

Resultado general de la investigación

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales

			RELACIONES INTERPERSONALES			Total
			MALA	REGULAR	BUENA	
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento esperado	1,2	,9	2,9	5,0
		% del total	5.3%	1,8%	1.8%	8,8%
	MODERADO	Recuento esperado	5,9	4,2	13,9	24,0
		% del total	22.8%	8,8%	10.5%	42,1%
	ALTO	Recuento esperado	6.9	4.9	16.2	28
		% del total	29.8%	7.00%	12.3%	49.10%
	Total	Recuento esperado	33	14	10	57,0
		% del total	61.40%	21.50%	17.50%	100,0%



Figura 3. Niveles entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales

De la tabla y figura se aprecia que el 29.8% de los encuestados perciben que existe el síndrome de Burnout de nivel alto cuando las relaciones interpersonales está en un nivel buena, el 22,8% está perciben que el existe un moderado síndrome de Burnout cuando las relaciones impersonales están en un nivel buena y el 5,3% de los participantes manifiestan que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout aun cuando las relaciones están en un buen nivel en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la competencia

		COMPETENCIA			Total
		BAJA	REGULAR	ALTA	
BAJO	Recuento	3	1	1	5
	% del total	5.30%	1.80%	1.80%	8.80%
MODERADO	Recuento	12	6	6	24
	% del total	21.1	10.50%	10.50%	42.10%
ALTO	Recuento	17	4	7	28
	% del total	29.80%	7%	12.13%	49.10%
Total		32	11	14	57
		61.40%	17.50%	21.50%	100,0%



Figura 4. Niveles entre el síndrome de Burnout y dimensión competencia

De la tabla y figura se aprecia que el 29,8% de los encuestados aprecian que existe el síndrome de Burnout de nivel malo cuando la competencia es alta, el 21,1% perciben que el existe un nivel malo de síndrome de Burnout cuando las el nivel de competencia es moderado y el 5.3% de los participantes manifiestan que existe un nivel alto de síndrome de Burnout cuando el nivel de competencia es bajo en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la integridad

			INTEGRIDAD			Total
			MALA	MODERADA	BUENA	
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento	4	1	0	5
		% del total	7%	1,8%	0%	8,8%
	MODERADO	Recuento	14	7	3	24
		% del total	24.60%	12,3%	5.30%	42,1%
	ALTO	Recuento	18	4	6	28
		% del total	31.50%	7,0%	10.50%	49,1%
Total		Recuento	36	12	9	57
		% del total	63.10%	21.10%	15.80%	100,0%

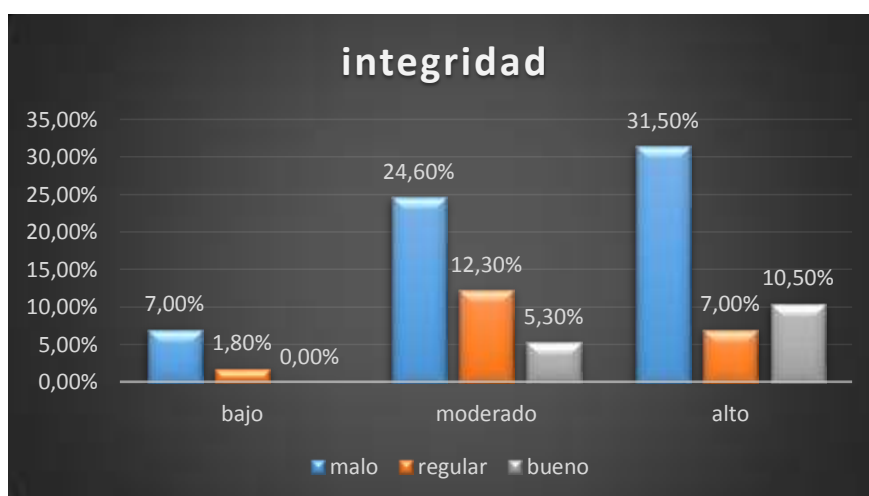


Figura 5. Niveles entre el síndrome de Burnout y dimensión integridad

De la tabla y figura se visualiza que el 31,5% de los encuestados manifiestan que existe un nivel alto del síndrome de Burnout cuando el nivel de integridad es alta, el 24,6% perciben que existe un nivel moderado de síndrome de Burnout cuando el nivel de integridad es buena y el 7% de los participantes manifiestan que existe un nivel alto de síndrome de Burnout cuando el nivel de competencia está en un nivel moderado existe un nivel moderada de integridad en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la apertura

			APERTURA			Total
			MALA	MODERADA	BUENA	
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento	8	16	4	5
		% del total	3.6%	3.5%	1.8%	8.8%
	MODERADO	Recuento	5	14	5	24
		% del total	8,7%	24,6%	8,7%	42,1%
	ALTO	Recuento	2	2	1	28
		% del total	14.0%	28.1%	7.0%	49.1%
Total		Recuento	15	32	10	57
		% del total	26,3%	56,2%	17,5%	100,0%



Figura 6. Niveles entre el síndrome de Burnout y dimensión apertura

De la tabla y figura se visualiza que el 14% de los encuestados manifiestan que existe un nivel malo de síndrome de Burnout cuando el nivel de apertura es alta, el 24,6% perciben que existe un nivel moderado de síndrome de Burnout cuando el nivel de integridad también es moderada y el 3.6% de los participantes manifiestan que existe un nivel malo de síndrome de Burnout aun cuando el nivel de apertura está en un nivel bajo en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la identificación

		IDENTIFICACIÓN			Total
		MALA	MODERADA	BUENA	
BAJO	Recuento	3	1	1	5
	% del total	5.30%	1.80%	1,8%	8.8
MODERADO	Recuento	11	6	7	24
	% del total	19,3%	10,5%	12,3%	42,1%
ALTO	Recuento	12	9	7	28
	% del total	21.10%	15.70%	12.30%	49.10%
Total	Recuento	15	18	24	57
	% del total	45.60%	28.00%	26.40%	100,0%



Figura 7. Niveles entre el síndrome de Burnout y dimensión identificación

De la tabla y figura se visualiza que el 21,1% de los encuestados manifiestan que existe un nivel alto de síndrome de Burnout frente a un nivel de identificación alto, el 19,3% refieren que existe un nivel moderado de síndrome de Burnout cuando el nivel de identificación es malo y el 5,3% de los participantes manifiestan que existe un nivel malo de síndrome de Burnout cuando el nivel de identificación está en un nivel bajo en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y la benevolencia

			BENEVOLENCIA			Total
			BAJA	REGULAR	ALTA	
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento	3	1	1	5
		% del total	5.30%	1.70%	1.80%	8.80%
	MODERADO	Recuento	11	4	9	24
		% del total	19.30%	7%	15,8%	42,1%
	ALTO	Recuento	16	8	4	28
		% del total	28%	14.10%	7%	49.10%
Total		Recuento	22	21	14	57
		% del total	52.60%	22.80%	24.60%	100,0%

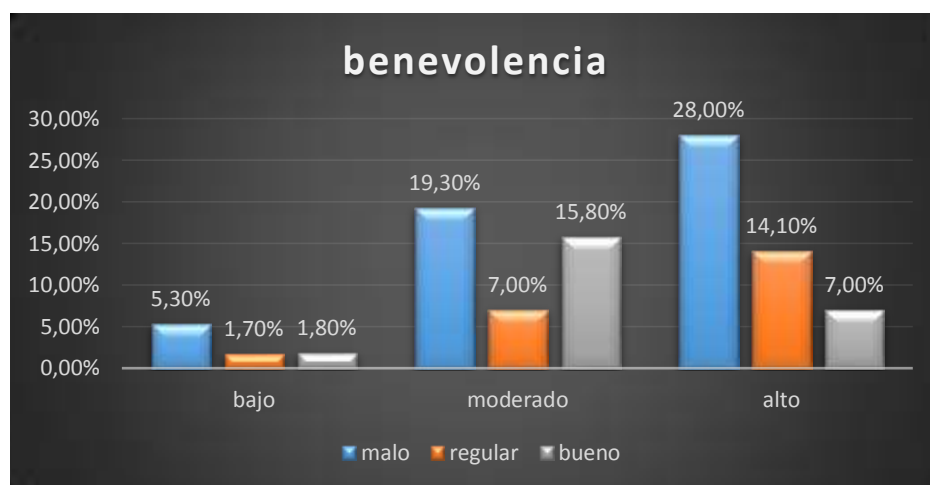


Figura 4. Niveles entre el síndrome de Burnout y dimensión benevolencia

De la tabla y figura se visualiza que el 28% de los encuestados manifiestan que existe un nivel alto de síndrome de Burnout frente a un nivel de benevolencia alto, el 19.3% refieren que existe un nivel malo de síndrome de Burnout cuando el nivel de benevolencia es moderado y el 5.3% de los participantes manifiestan que existe un nivel malo de síndrome de Burnout cuando el nivel de benevolencia está en un nivel bajo en los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2017.

4.1.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: El síndrome de Burnout si se relaciona con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017.

Hg: El síndrome de Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales en los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017.

Correlaciones				
			SÍNDROME DE BURNOUT	RELACIONES INTERPERSONALES
Rho de Spearman	SÍNDROME	Coeficiente de correlación	1,000	,488
	DE BURNOUT	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	57	57
	RELACIONES	Coeficiente de correlación	,488	1,000
	INTERPERSONALES	Sig. (bilateral)	,001	
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,52 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,488 donde significa que existe una relación alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout se relaciona con la relaciones interpersonales que existe en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

Hipótesis específicas de la investigación

Hipótesis específica 1

Ho: El síndrome de Burnout no se relaciona con La competencia de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

H1: El síndrome de Burnout se relaciona con La competencia de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la competencia interpersonales en los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017.

Correlaciones				
		SÍNDROME DE		
			BURNOUT	COMPETENCIA
Rho de Spearman	SÍNDROME	Coeficiente de correlación	1,000	,478*
	DE BURNOUT	Sig. (bilateral)	.	,004
		N	57	57
	COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	,478*	1,000
A		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,478 donde significa que existe una relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout se relaciona con la competencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

Hipótesis específica 2

Ho: El síndrome de Burnout no se relaciona con La integridad de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

H2: El síndrome de Burnout se relaciona con La integridad de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la integridad de las interpersonales en los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017.

Correlaciones				
		SÍNDROME DE		
			BURNOUT	INTEGRIDAD
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,371 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	57	57
	INTEGRIDAD	Coeficiente de correlación	,371 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,371 donde significa que existe una relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout se relaciona directamente con la integridad de las relaciones interpersonales que existe en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

Hipótesis específica 3

Ho: El síndrome de Burnout no se relaciona con La benevolencia de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

H2: El síndrome de Burnout se relaciona con La benevolencia de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la competencia interpersonales en los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017

Correlaciones				
			SÍNDROME DE	
			BURNOUT	benevoencia
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,469*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	57	57
	APERTURA	Coeficiente de correlación	,469*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,469 donde significa que existe una relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout se relaciona directamente con la benevolencia de las relaciones interpersonales que existe en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

Hipótesis específica 4

Ho: El síndrome de Burnout no se relaciona con La apertura de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

H2: El síndrome de Burnout se relaciona con La apertura de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017

Correlaciones				
		SÍNDROME DE BURNOUT		
		apertura		
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,401 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	57	57
	IDENTIFICACIÓ N	Coeficiente de correlación	,401 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,401, donde significa que existe una relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout tiene relación con la apertura que existe en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

Hipótesis específica 5

Ho: El síndrome de Burnout se relaciona directamente con La identificación de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

H2: El síndrome de Burnout no se relaciona con La identificación de los trabajadores de La RENIEC, Del Cercado de Lima, 2017.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel del síndrome de Burnout y la identificación de los trabajadores de la RENIEC, del Cercado de Lima, 2017

Correlaciones				
			SÍNDROME DE BURNOUT	identificación
Rho de Spearman	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	,452 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	57	57
	VENEBOLENCIA	Coeficiente de correlación	,452 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,452 donde significa que no existe una relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que se menciona que **el síndrome de Burnout se relaciona directamente con la identificación que existe en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.**

IV. Discusión

El estudio se inició considerando que existiría relación entre las variable síndrome de Burnout y la relaciones interpersonales y dimensiones en los trabajadores de la RENIEC, 2017; En ese sentido los resultados observados de las encuestas aplicadas el síndrome de Burnout en los trabajadores no tiene relación a las relaciones interpersonal.

Con respecto a la conclusión de donde se afirma que existe relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017, en este caso de nivel moderado, estos resultados tienen afinidad con los resultados de (Salguero 2010), quien en sus resultados al revisar los casos encontró que el 11% de los sujetos padecen del Síndrome de Burnout y así demostraron altos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y bajo nivel en la dimensión de realización personal. Y recomendó realizar un programa de rotación de puestos dentro de la misma jerarquía para que las personas no caigan en la rutina y además aprendan nuevas funciones, así también revisar de forma individual los casos que presentan el Síndrome de Burnout para determinar las causas concretas y de esta manera favorecer el tratamiento para el mismo;

Por otro lado con respecto a la conclusión 1 donde se menciona que existe relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017. El escenario del ámbito de estudio es que no existe buenas relaciones interpersonales por la existencia del síndrome de Burnout en algunos de los trabajadores, este resultados se asemeja los resultados de Jiménez (2011), quien en su estudio "El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala", quien en su estudio concluye en sus datos obtenidos, que los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial, manejan un nivel promedio de Burnout.

En la segunda conclusión, donde se manifiesta que existe relación entre el síndrome de Burnout y la competencia de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017. Es necesario señalar que muchos de los trabajadores, así como los directivos ocupan trabajos sin tener la competencia y el perfil necesario; éste problema ocurre en el ámbito de estudio que se ha realizado la investigación, y es que muchos de los trabajadores no tienen la competencia necesaria para ocupar un cargo o trabajo, y es ello que ha ido ocasionando muchos problemas como el estrés respectivamente; contrariamente, a ello se menciona que algunos de los trabajadores también tienen problemas de síndrome de Burnout, ya que los directivos o jefes se aprovechan de la capacidad del trabajador que por la competencia que tiene se le hace trabajar muchas horas y con mucha sobrecarga y se ha visualizado como de las causas que ocasiona las malas relaciones interpersonales causando un clima desfavorable. Éste estudio se compara y tiene semejanza con los estudios de (Subaldo 2012), quien en sus conclusiones afirma que, los participantes expresaron sus vivencias positivas y negativas, sus dificultades y los problemas y desafíos que encontraron en el ejercicio de su profesión. La dimensión más subrayada se centra en la importancia de la formación inicial y la necesidad de la actualización permanente en el desempeño de su tarea; Con respecto a las consecuencias de la satisfacción/insatisfacción en el ejercicio de la docencia y en la propia persona. Por otro lado, los resultados constatan que las repercusiones de la satisfacción en el trabajo son: el buen trato a los alumnos y compañeros, el entusiasmo, la alegría, el alto nivel de realización personal y profesional, y el compromiso personal con la docencia. Se han explorado algunas repercusiones del desgaste. A partir de los resultados obtenidos subrayamos algunas consecuencias vinculadas a niveles altos de desgaste: los profesores con alguna frecuencia se sienten agotados física y emocionalmente al final de la jornada laboral; experimentan que trabajar todo el día con personas les supone un gran esfuerzo y demasiada tensión; creen que están trabajando demasiado ya que desde la mañana se sienten fatigados al enfrentarse con el trabajo. Finalmente, se ha comprobado que los profesores con un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización tienden a obtener bajo desempeño, satisfacción y realización

personal. Por el contrario, los profesores que tienen bajo cansancio emocional y despersonalización tienden a lograr alto desempeño, satisfacción y realización personal. Se han identificado tres posibles perfiles teniendo en cuenta los resultados en los cuestionarios MBI, satisfacción y desempeño docente, de forma que se ha podido identificar sus características. Así, se pueden identificar los profesores que presentan un riesgo más elevado de Burnout, siempre teniendo en cuenta los ámbitos de aplicación del estudio.

Con respecto a la segunda conclusión donde se manifiesta que existe relación entre el síndrome de Burnout y la integridad de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017. Está ligado está ligado estos resultados con aspectos de cumplimiento, y es que no se hace de lo que se dice, y ello incomoda a los trabajadores. Este problema está causando mayor malestar ante los trabajadores ya que la falta de cumplimiento de las decisiones tomadas causa inseguridad en la labor que se está ejecutando pues causa un malestar hasta psicológico por la inseguridad que se presenta, notándose que los participantes con bajo nivel de bienestar tienden a presentar un Burnout más alto, mientras que los de alto nivel de bienestar laboral presentan un bajo nivel de Burnout.

Con referencia a la conclusión, en que se manifiesta que existe relación entre el síndrome de Burnout y la apertura de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017, hace entender que en la organización no se da la apertura más que a los ejecutivos o jerárquicos, y poco o nada de los servidores, esto trae consigo el desgano y la falta de motivación que perjudica a las relaciones interpersonales. La falta de oportunidades ha sido uno de las causales para que los trabajadores se identifiquen cuando realizan su trabajo con satisfacción, cuando se sienten a gusto.

IV. Conclusiones

Conclusión 1

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

Conclusión 2

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y la competencia de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

Conclusión 3

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y la integridad de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

Conclusión 4

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y la apertura de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

Conclusión 5

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y la identificación de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

Conclusión 6

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que existe relación entre el síndrome de Burnout y la benevolencia de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la RENIEC del Cercado de Lima, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera. Los directivos y/o administrativos deben de generar una política y cultura de práctica de buenas relaciones entre todos los trabajadores de la RENIEC, de tener un trato amable, cordial y mucha sinceridad; asimismo se debe practicar la negociación como una forma de mejorar los malos entendidos y conflictos que puedan generarse en la organización.

Segunda. Es necesario conocer a fondo de cada uno de los trabajadores sus debilidades y potencialidades como persona y como profesional, de tal manera que se pueda establecer y encomendar roles de acuerdo a sus competencias y no poner en riesgo en causar estrés que conlleve al síndrome de Burnout; en ese sentido se debe de aprovechar los conocimiento y experiencia de los trabajadores que muchas veces quieren aportar sin embargo se les limita como profesionales.

Tercera. En organización de la RENIEC del Cercado se planifican los trabajos, dichas acciones deben de cumplirse tal como se planifican, es decir de lo que dice hay que hacerlo con fines de ahorrar tiempo y recursos, los niveles de incumplimiento causan malestar a los trabadores y la desmotivación permanente. Los directivos deben de tener la seguridad que se está cumpliendo lo que se ha planificado, opuesto a ello puede generarse más gasto, mayores necesidades de recursos.

Cuarta. Se debe de implantar una política de apertura para todos, la comunicación y dialogo continuo entre los trabajadores. Es decir, se debe de tomar en cuenta las opiniones de todos con un dialogo armonioso y abierto desde los más altos directivos hasta el trabajador (a), más sencillo, puesto que todos deben ser considerados importantes. Ello contribuirá a que todos tengan las

oportunidades y la motivación de compartir sus experiencias de trabajo que pueda mejorar las relaciones interpersonales.

Quinta. Los directivos deben preocuparse en que todos los trabajadores muestren identificación con la institución, para ello se debe hacer planes estratégicos y asertivos para llevar cabo un conjunto de acciones permanentes y continuas de actividades de concientización y amor a la organización ya que muchos de los trabajadores no se sienten identificados por su organización. Se observa que los trabajadores no sienten el gusto de estar en su centro de trabajo y peor aún no realizan su trabajo con esmero y dedicación, ya que solo lo hacen por cumplir que terminan su horario de trabajo se retiran de forma inmediata.

Sexta. Se debe de implantar una cultura de práctica de la benevolencia o tolerancia, puesto que la falta de comprensión entre directivos y trabajadores ha traído consigo niveles altos de estrés y síndrome de Burnout, manejar conductas de intolerancia que muchas veces ha hecho daño a las relaciones interpersonales.

Séptima: Realizar una evaluación anual del clima organizacional con la finalidad de identificar los aspectos a mejorar y que los resultados obtenidos sean el punto de partida para mejorar las relaciones interpersonales e incrementar el desempeño de los colaboradores

Octava: Realizar actividades recreativas de confraternidad que fomenten la relajación y el buen clima laboral

Novena: Impulsar que los trabajadores tomen breves espacios para hacer una pausa, respirar y distraerse un poco con la finalidad de liberar cargas negativas y poder tener un mejor nivel de rendimiento en sus labores.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril, V. (2010), *Técnicas e Instru* nvestigación. Recuperado el día 13 de octubre del 2013 [bril .wikispaces .COM/file /view/ +Investigaci% C3 % B3n.pdf](http://bril.wikispaces.COM/file/view/T%C3%A9cnicas+e+Instru+Investigaci%C3%B3n.pdf)>.

Álvarez, G., y Fernández, L. (1991): *El Síndrome de 'Burnout' o el desgaste profesional, revisión de estudios*", Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.

Bernal, C. (2006), *Metodología de investigación*. Segunda Edición. Editorial Pearson Practice Hall.

Carrasco, D. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima Editorial San Marcos.

Castro L. (2012), Influencia del clima laboral en el síndrome del Burnout. Recuperado el día 13 de Marzo del 2015 en [http:// biblio 3.url.e du .gt/ Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf)

Chico M. (2010), *Buena vida*, Recuperado el día 13 de abril del 2015 en [https://www.google.com.pe/search?q=Chico+A.+\(2010\)%2C+Buena+vida&rlz=1C1VSNG_enPE635PE636&oq=Chico+A.+\(2010\)%2C+Buena+vida&aqs=chrome..69i57.585j0j8&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8#q=Margarita+Chico](https://www.google.com.pe/search?q=Chico+A.+(2010)%2C+Buena+vida&rlz=1C1VSNG_enPE635PE636&oq=Chico+A.+(2010)%2C+Buena+vida&aqs=chrome..69i57.585j0j8&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8#q=Margarita+Chico).

Cueva y Sandoval (2013), *El síndrome de Burnout y el desempeño docente de las instituciones educativas de la Red N° 06 UGEL2, Universidad César Vallejo*. Lima, 2013.

Delgado, A. (2003). *El Síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana*. Revista de Investigación en Psicología Universidad mayor de San Marcos. Lima Perú.

Diccionario de la Real Academia Española, (2009). Recuperado de :<http://definicion.de/confort/#ixzz2iafE8DvP>

Diccionario Psicológico, obtenido el 12 de agosto del 2013, en [http://www. Proyectos alohogar. com/ Diccionario/diccionario_psicologico_D.htm](http://www.proyectosalohogar.com/Diccionario/diccionario_psicologico_D.htm).

Ehlermann (2007), Las relaciones interpersonales y el aprendizaje. Recuperado el día 24 de marzo del 2015 en <https://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/>

Gil A. y Piero C. (2006), *Prevalencia del de Síndrome de Burnout) en personal sanitario*. Capturado el día 29 de julio del 2013.

Hernández, R., Fernández C., Batista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, Quinta Edición. <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi10/psico/6.pdf>.

Jiménez (2011), *El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala*. Recuperado el día 23 de marzo del 2015 en: ecursosbiblio.url.edu.gt/tesis_eortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf

Jiménez F. (2011), *El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala*. Recuperado el

dio 12 de febrero del 2015 en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43GimenezFlor.pdf>

Lázaro y Portilla (2012). *Relaciones interpersonales y el clima institucional en las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito Hualmay 2012*. Tesis Universidad César Vallejo: Huacho, Lima Perú.

Manzano, G., (2007): “*Estrés específico. Maestría "Burnout" en cuidadores formales e informales de personas mayores dependientes*”, en GIRÓ, J., *Envejecimiento, autonomía y seguridad*, Universidad de La Rioja.

Martínez P. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. Obtenido el 10 de Setiembre de 2013 en <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>.

Maslach C. (2002), *Burnout Inventory*. Palo Alto, consultoría psicólogos prensa, versión Adaptada al Español.

Mercado, E. (2011). *Clima organizacional, su repercusión en el desempeño académico del profesor de la institución educativa Luis Aguilar Romaní, del distrito de Tambo-Huancayo*. ZZ Tesis para optar el grado de magister en gestión educativa UNE.

Noyola V. (2011), *Desgaste profesional (Síndrome de Burnout) en profesores de escuelas primarias públicas del Municipio de Aguas Calientes*. Recuperado el 18 de agosto del 2013 en. http://www.comie.org.mx/congreso/Memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/0314-F.pdf.

Oramas, A (2013). “*Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*”. (Tesis de doctoral). Escuela Nacional de salud de los

trabajadores de la Habana Cuba. Recuperado en http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf.

Popper, K. (1994). *El método hipotético deductivo*. Recuperado el día 30 de enero del 2013 de: <http://www.metodhos.com/trabajos48/metodo-hipotetico-deductivo/metodo-hipotetico-deductivo2.shtml>.

Revista Electrónica social (2013), *Relaciones social*. Recuperado el día 4 de Abre del 2015. En http://scholar.google.com.pe/scholar?q=Revista+Electr%C3%B3nica+social&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0CBsQgQMwAGoVChMln-Se19b2xgIVxNYeCh2Pwg3q.

Salas (2010), *Bienestar psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL Nº.7*. Tesis de maestría. Universidad Mayor de San Marcos.

Salguero (2010). *Determinación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado*. Universidad Landivar Guatemala.

Sierra, R. (2007). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Terreros (2011), *Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Público Ramiro Prialé Prialé* de. Tesis Universidad Enrique Guzmán y Valle. Chosica., Lima Perú.

Valverde y Rosales (2005), *Aplicación de un programa ACAT, para mejorar las relaciones interpersonales*.

Vargas F. (2014), *Competencia laboral*: Recuperado el día 19 de febrero del 2005, en https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAAahUKEwjliqrT1_bGAhUDpB.

Zaldivar P. (2011). *Hacia un paradigma Transformacional Educativo*. Editorial San Marcos, Lima Perú.

Soria M. (2010), *Relaciones interpersonales*. Recuperado el día 17 de marzo del 2015. <http://es.net/academiamartinsoria/relaciones-interpersonales-por-martin-soria>}

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES																																								
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p> <p>Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y la benevolencia organizacional de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cuál es la relación del síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Determinar cuál es la relación del síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Determinar cuál es la relación del síndrome de Burnout y la benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Determinar cuál es la relación del síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Determinar cuál es la relación del síndrome de Burnout y la identificación de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la competencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la integridad de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la benevolencia de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la apertura de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y la identificación de los trabajadores de la RENIEC, de Lima Cercado 2015.</p>	<p>Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT</p> <table> <tr> <th>Dimensión</th><th>Ítems</th><th>Escala y valores</th><th>Niveles y Rangos</th></tr> <tr> <td>Cansancio emocional</td><td>1,6 2, 8 3, 13 14.</td><td></td><td>Alta [78- 105]</td></tr> <tr> <td>Despersonalización</td><td>5,10 1, 15 22</td><td>5=siempre 4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca</td><td>Regular [49 - 77]</td></tr> <tr> <td>Realización personal</td><td>.7, 9,12 17,18 19,21</td><td></td><td>Bajo [21 - 48]</td></tr> </table> <p>Variable 2: RELACIONES INTERPERSONALES</p> <table> <tr> <th>Dimensión</th><th>Ítems</th><th>Escala y valores</th><th>Niveles y rangos</th></tr> <tr> <td>COMPETENCIA</td><td>1 al 5</td><td>5=siempre</td><td>Baja (5-11) regular (12-18) alta (18-25)</td></tr> <tr> <td>INTEGRIDAD</td><td>6 al 10</td><td>4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca</td><td>Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)</td></tr> <tr> <td>APERTURA</td><td>11 al 15</td><td></td><td>Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)</td></tr> <tr> <td>IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL</td><td>16 al 22</td><td></td><td>Mala (5-13) Moderada (14- 22) Buena (22-30)</td></tr> <tr> <td>BENEVOLENCIA</td><td>23 al 28</td><td></td><td>Baja (5-13) Regular (14- 22) Alta (22-30)</td></tr> </table>	Dimensión	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos	Cansancio emocional	1,6 2, 8 3, 13 14.		Alta [78- 105]	Despersonalización	5,10 1, 15 22	5=siempre 4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca	Regular [49 - 77]	Realización personal	.7, 9,12 17,18 19,21		Bajo [21 - 48]	Dimensión	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	COMPETENCIA	1 al 5	5=siempre	Baja (5-11) regular (12-18) alta (18-25)	INTEGRIDAD	6 al 10	4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca	Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)	APERTURA	11 al 15		Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)	IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	16 al 22		Mala (5-13) Moderada (14- 22) Buena (22-30)	BENEVOLENCIA	23 al 28		Baja (5-13) Regular (14- 22) Alta (22-30)
Dimensión	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos																																								
Cansancio emocional	1,6 2, 8 3, 13 14.		Alta [78- 105]																																								
Despersonalización	5,10 1, 15 22	5=siempre 4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca	Regular [49 - 77]																																								
Realización personal	.7, 9,12 17,18 19,21		Bajo [21 - 48]																																								
Dimensión	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																								
COMPETENCIA	1 al 5	5=siempre	Baja (5-11) regular (12-18) alta (18-25)																																								
INTEGRIDAD	6 al 10	4=Casi siempre 3= a veces 2=casi nunca 1=nunca	Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)																																								
APERTURA	11 al 15		Mala (5-11) Moderada (12- 18) Buena (18-25)																																								
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	16 al 22		Mala (5-13) Moderada (14- 22) Buena (22-30)																																								
BENEVOLENCIA	23 al 28		Baja (5-13) Regular (14- 22) Alta (22-30)																																								

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

Instrucciones:

Lea atentamente las preguntas y marque con toda sinceridad con un aspa (X) los ítems que están en la tabla de acuerdo a la escala valorativa según sea su caso.

CÓDIGO	MA	DA	NO	ED	MD
ESCALA	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	No Opina	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
VALOR	5	4	3	2	1

Nº	ITEMS	MA 5	DA 4	NO 3	ED 2	MD 1
	DIMENSION: COMPETENCIA					
01	Observa a sus compañeros que cuándo trabajan en grupo les cuesta tomar iniciativas y decisiones.					
02	Expresan seguridad y autoconfianza en las responsabilidades que se les asignan.					
03	Los trabajadores manifiestan habilidades y fortalezas en su labor mostrando eficiencia.					
04	Observa que sus compañeros tienen el perfil necesario para asumir roles que le corresponde.					
05	Los trabadores muestran competencias asertivas frente a la labor que ejecutan					
	DIMENSION: INTEGRIDAD					
06	Los líderes fomentan las buenas vibras y energía positiva entre todos sus trabajadores.					
07	Los directivos de la organización actúan con coherencia y asertivamente cuando se toman las decisiones.					
08	En la organización los trabajadores ejecutan su trabajo con una considerable asertividad.					
09	Los directivos y trabajadores cultivan la justicia y verdad en el centro de labores.					
10	Observa que los trabajadores asumen su responsabilidad cuando ejecutan quehaceres.					
	DIMENSION APERTURA					
11	Siente una confianza para expresar sus sentimientos a los demás trabajadores con veracidad y responsabilidad.					
12	Observa que las opiniones y sugerencias que vierten algunos trabajadores son tomadas en cuenta.					
13	Los trabajadores se integran fácilmente a los equipos de la organización y actúa favorablemente en ella.					
14	Los jefes resaltan su satisfacción frente al trabajo que realiza los servidores.					
15	Siente que tiene el apoyo de sus jefes y colegas por capacidad					

	de trabajar y no ser personalistas.					
	DIMENSION IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL					
16	Observa que los servidores se sienten identificado y comprometido con la institución y trabajan con esmero.					
17	Los trabajadores hacen su la labor con miras a cumplir las metas y objetivos fijadas de la organización.					
18	Se promueve la organización y contribución responsable de los involucrados en los trabajos de equipo.					
19	Los profesionales de la organización se esfuerzan por apoyar a los nuevos trabajadores que ingresan a laborar.					
20	En la organización se promueve la cooperación y participación activa entre los trabajadores.					
21	Existe un compromiso en el trabajo y se visualiza en los resultados					
22	En el grupo se puede dialogar acertadamente respetando ideas y opiniones.					
	VENEBOLENCIA					
24	Observa que trabajan siempre con alegría manteniendo la calma aceptando las sugerencias y solicitando apoyo con seguridad.					
25	Ante situaciones adversas guardan la calma y buscan soluciones al problema, más no la agravan.					
25	Tienen la confianza suficiente para encargar sus responsabilidades sin problema alguno.					
26	Sus compañeros sienten tener confianza hacia los demás, sin sacar provechos personales.					
27	Se aprecia una lealtad significativa entre compañeros de trabajo					
28	Existe solidaridad entre los compañeros y jefes de trabajo					

Anexos 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

PARTE II: DATOS GENERALES DEL INFORMANTE A EVALUAR:

Edad: _____ Sexo: (M) (F)
Cargo: _____ N° de horas de W°: _____ Tiempo de servicio: _____

N°.

Estimado (a) profesional, el presente cuestionario tiene como objetivo recaudar información relacionada al Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales; la información efectiva que nos proporcione será fundamental y válida con fines de estudio y será tratado de manera confidencial, se le agradece por su gentil apoyo y colaboración.

Instrucciones: Observe y lea los ítems, y en honor a la verdad conteste marcando solo con un aspa (x), y un solo casillero por ítem, la respuesta que Ud. crea conveniente y según sea su caso, **por favor marcar los todos los ítems.**

ESCALA DE VALORACIÓN

CATEGORIA	CÓDIGO	VALORACIÓN
TODO LOS DÍAS	TD	5
UNA VEZ A LA SEMANA	US	4
UNA VEZ AL MES	UM	3
POCAS VECES AL AÑO	PA	2
NUNCA	N	1

N°	VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT	TD	US	UM	PA	N
		5	4	3	2	1
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a los jefes, servidores y demás personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.					
8	Siento que trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas través de mi trabajo.					

10	Siento que me he hecho más duro con las personas.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado con mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Siento que puedo crear un con facilidad un clima agradable con mis colegas y jefes.					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo y demás personas.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada.					
22	Me parece que mis compañeros y jefes de trabajo me culpan de alguno de sus problemas.					

Anexo 3

Base de datos de las variables estudio

N°	1ra. Variable: Síndrome de Burnout																						suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	35
2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	1	1	4	1	1	1	5	1	1	39
3	1	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	56
4	1	1	2	1	3	2	1	3	3	1	1	3	5	1	1	3	2	1	3	5	1	3	47
5	3	3	2	1	3	5	1	3	3	2	2	3	5	1	1	4	2	1	3	5	1	3	57
6	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	5	1	1	38
7	2	2	2	2	2	5	1	3	4	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	5	1	3	51
8	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	4	2	2	44
9	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	46
10	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	4	1	4	1	1	4	2	1	2	5	1	1	41
11	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	4	1	5	1	1	4	1	2	1	5	1	1	40
12	2	3	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	1	1	5	1	1	46
13	3	2	1	1	2	2	4	1	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	2	4	4	1	47
14	2	2	1	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	2	2	4	1	2	41
15	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	4	1	3	2	1	5	1	1	43
16	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	3	5	2	1	41
17	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	4	2	2	2	5	1	1	40
18	3	3	3	2	1	1	4	3	3	2	4	2	1	1	1	3	3	2	1	5	4	3	55
19	2	3	3	3	2	4	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	3	3	2	4	2	2	55
20	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	2	4	1	2	4	1	1	1	5	1	1	40
21	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	56
22	3	5	1	2	2	5	4	1	3	1	1	2	4	2	3	5	1	2	2	5	4	1	59
23	2	2	2	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	5	1	2	2	1	2	1	5	1	42
24	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	5	1	2	1	2	2	2	5	1	2	43
25	3	5	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	5	1	3	54
26	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	4	1	1	3	3	2	2	5	1	3	49
27	3	4	2	2	3	4	1	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	4	1	1	48
28	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	3	5	5	1	1	4	1	2	1	5	1	1	46
29	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	2	2	2	2	5	1	1	39
30	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	5	1	1	2	1	1	1	5	1	1	36
31	3	3	1	1	1	5	1	1	2	1	3	1	5	1	2	2	2	2	2	5	1	1	46
32	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	59
33	1	3	2	2	4	3	1	2	3	2	5	3	5	1	3	5	2	2	4	3	1	2	59
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	50
35	3	4	1	2	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	4	1	2	3	4	1	1	1	49
36	2	2	1	1	2	2	5	4	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	5	4	48
37	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	71
38	2	3	2	1	1	5	1	1	2	1	1	2	5	1	2	5	2	1	1	5	1	1	46
39	3	3	3	2	2	5	1	3	2	1	1	2	5	1	3	4	3	2	2	5	1	3	57
40	3	3	2	1	3	5	4	2	3	1	1	3	2	4	3	5	2	1	3	5	4	2	62
41	2	3	3	2	1	1	1	4	3	2	1	3	2	1	3	4	3	2	1	4	1	4	51
42	2	3	1	1	1	5	3	3	2	1	4	2	2	1	2	4	1	1	1	5	3	3	51
43	3	3	2	3	2	4	1	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	1	3	59
44	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	3	2	2	4	1	2	52
45	1	2	1	3	1	5	2	1	2	1	1	1	2	1	2	4	1	3	1	5	2	1	43
46	2	3	1	1	1	5	1	2	2	1	5	2	2	1	2	4	1	1	1	5	1	2	46
47	3	3	1	3	2	5	4	1	3	3	3	2	3	5	2	2	1	3	2	5	4	1	61
48	3	2	2	3	2	4	1	2	3	1	3	2	4	1	3	4	2	3	2	4	1	2	54
49	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	5	3	3	1	3	3	3	5	3	3	65
50	2	3	3	2	1	4	1	4	3	2	1	3	4	1	3	4	3	2	1	4	1	4	56
51	2	3	1	1	1	2	3	3	2	1	4	2	4	1	2	4	1	1	1	5	3	3	50
52	3	3	2	3	2	4	1	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	61
53	3	4	2	2	3	4	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	4	1	1	46
54	3	4	2	2	3	4	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	4	1	1	46
55	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	2	4	1	3	1	5	2	1	43
56	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	5	2	5	1	2	4	1	1	1	5	1	2	46
57	3	3	1	3	2	2	4	1	3	3	3	2	3	5	2	2	1	3	2	5	4	1	58

siglas	RELACIONES INTERPERSONALES																													
	COMPETENCIA					INTEGRIDAD					APERTURA					IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL							BENEVOLENCIA							suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	89	
2	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	91	
3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	89	
4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	88	
5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	85	
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	92	
7	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	85	
8	4	5	2	3	4	4	5	2	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	5	5	4	70	
9	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	90	
10	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	92	
11	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	70	
12	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	2	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73	
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	98	
14	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	88	
15	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	87	
16	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	92	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	66	
18	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	92	
19	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	92	
20	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	66	
22	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	79	
23	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	86	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	66	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	66	
26	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	87	
27	3	3	3	3	3	3	5	2	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	68	
28	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	89	
29	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	77	
30	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	81	
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	66	
32	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	92	
33	4	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	78	
34	3	3	3	3	3	3	5	1	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	75	
35	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	91	
36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	94	
37	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	85	
38	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	78	
39	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
40	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	94	
41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
42	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	66	
43	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94	
44	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
45	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91	
46	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	
47	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	70	
48	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	81	
49	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	66	
51	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	82	
52	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	83	
53	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	93	
54	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	93	
55	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	66	
56	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	86	
57	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	3	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	79	

Anexo 5. Certificación de la validación de contenido de Juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		✓		✓		✓		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los jefes, servidores y demás personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		✓		
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	✓		✓		✓		✓		
8	Siento que trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas través de mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
10	Siento que me he hecho más duro con las personas.	✓		✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Me siento frustrado con mi trabajo	✓		✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	✓		✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		✓		
17	Siento que puedo crear un con facilidad un clima agradable con mis colegas y jefes.	✓		✓		✓		✓		
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo y demás personas.	✓		✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales	✓		✓		✓		✓		

	son tratados en forma adecuada.	✓		✓		✓		✓		
22	Me parece que mis compañeros y jefes de trabajo me culpan de alguno de sus problemas.	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI: 32403439

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Excmo. Intermite
Alejandro S. Menacho Rivera
Docente - Catedrático
ANR: A1535756
CM: 1032403439

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: COMPETENCIA										
1	Observa a sus compañeros que cuándo trabajan en grupo les cuesta tomar iniciativas y decisiones.	✓		✓		✓		✓		
2	Expresan seguridad y autoconfianza en las responsabilidades que se les asignan.	✓		✓		✓		✓		
3	Los trabajadores manifiestan habilidades y fortalezas en su labor mostrando eficiencia.	✓		✓		✓		✓		
4	Observa que sus compañeros tienen el perfil necesario para asumir roles que le corresponde.	✓		✓		✓		✓		
5	Los trabadores muestran competencias asertivas frente a la labor que ejecutan	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: INTEGRIDAD										
6	Los líderes fomentan las buenas vibras y energía positiva entre todos sus trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
7	Los directivos de la organización actúan con coherencia y asertivamente cuando se toman las decisiones.	✓		✓		✓		✓		
8	En la organización los trabajadores ejecutan su trabajo con una considerable asertividad.	✓		✓		✓		✓		
9	Los directivos y trabajadores cultivan la justicia y verdad en el centro de labores.	✓		✓		✓		✓		
10	Observa que los trabajadores asumen su responsabilidad cuando ejecutan quehaceres.	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIMENSION APERTURA										
11	Siente una confianza para expresar sus sentimientos a los demás trabajadores con veracidad y responsabilidad.	✓		✓		✓		✓		
12	Observa que las opiniones y sugerencias que vierten algunos trabajadores son tomadas en cuenta.	✓		✓		✓		✓		
13	Los trabajadores se integran fácilmente a los equipos de la organización y actúa favorablemente en ella.	✓		✓		✓		✓		
14	Los jefes resaltan su satisfacción frente al trabajo que realiza los servidores.	✓		✓		✓		✓		
15	Siente que tiene el apoyo de sus jefes y colegas por capacidad de trabajar y no ser personalistas.	✓		✓		✓		✓		
DIMENSION 4: IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL										
16	Observa que los servidores se sienten identificado y comprometido con la institución y trabajan con esmero.	✓		✓		✓		✓		
17	Los trabajadores hacen su la labor con miras a cumplir	✓		✓		✓		✓		

	las metas y objetivos fijadas de la organización.	✓		✓		✓		✓		
18	Se promueve la organización y contribución responsable de los involucrados en los trabajos de equipo.	✓		✓		✓		✓		
19	Los profesionales de la organización se esfuerzan por apoyar a los nuevos trabajadores que ingresan a laborar.	✓		✓		✓		✓		
20	En la organización se promueve la cooperación y participación activa entre los trabajadores.	✓		✓		✓		✓		
21	Existe un compromiso en el trabajo y se visualiza en los resultados	✓		✓		✓		✓		
22	En el grupo se puede dialogar acertadamente respetando ideas y opiniones.	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 1: VENEBOLENCIA										
24	Observa que trabajan siempre con alegría manteniendo la calma aceptando las sugerencias y solicitando apoyo con seguridad.	✓		✓		✓		✓		
25	Ante situaciones adversas guardan la calma y buscan soluciones al problema para actuar asertivamente.	✓		✓		✓		✓		
26	Los directivos y trabajadores comprenden asertivamente las faltas esporádicas que uno comete en la organización.	✓		✓		✓		✓		
27	Sus compañeros actúan con tolerancia hacia los demás, cuando es necesario.	✓		✓		✓		✓		
28	Los directivos fomentan la tolerancia y lo practican con el ejemplo.	✓		✓		✓		✓		
28	Los directivos escuchan y aceptan tal como son a los servidores con mucha paciencia.	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Buena suficiencia, puede ser aplicado
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marcelo Rivera Alejandro Salino
 DNI: 32403439
 Especialidad del validador: Presencia - Port Afado UCV - Lima

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Marzo del 2015


 Firma del Experto Informante